## 4
## Vragenuur: Vragen Van Veen

**Vragen** van het lid Van Veen aan de staatssecretaris van Veiligheid en Justitie, bij afwezigheid van de minister van Veiligheid en Justitie, over **het bericht "Politie mist tips van burgers"**.

De **voorzitter**:
Ik heet de staatssecretaris van Veiligheid en Justitie van harte welkom.

De heer **Van Veen** (VVD):
Voorzitter. Niets is frustrerender dan slachtoffer te zijn van criminaliteit. Of het nu om de diefstal van je fiets gaat of een inbraak bij je thuis, het leidt altijd tot verdriet, frustratie en irritatie. Die irritatie wordt alleen maar vergroot wanneer je aangifte wilt doen of, mooier nog, tips wilt geven om zaken te helpen oplossen en je vervolgens telefonisch in de wacht komt te staan. Iedereen die een tip heeft, wil het gevoel hebben dat de politie hem serieus neemt en dat er hard wordt gewerkt aan het oplossen van misdrijven en het terugvinden van spullen. Het gaat er namelijk om dat misdrijven sneller worden opgelost.

Uit het bericht in De Gelderlander komt het verontrustende beeld naar voren dat de politie niet alleen aangiftes mist, maar ook tips mist als gevolg van onderbezetting op de callcenters. Ik kan dat niet begrijpen. Steeds als wij spreken over het verhogen van de oplossingspercentages in Nederland — het moet wat dat betreft immers echt beter — hebben we het over van alles. Als het echter aan de voorkant misgaat, hebben we een probleem. Ik doel op het krijgen van tips en het doen van aangiftes. Het is dan belangrijk dat er aan die situatie snel een eind komt. Daaraan kan in de eerste plaats een eind komen als begrepen wordt wat er bij de callcenters precies aan de hand is: wat is daar loos? Kan de staatssecretaris aangeven wat daar aan de hand is: is het de ICT of is het de bezetting? En klopt het beeld dat er op dit moment tips verloren gaan?

In de tweede plaats is de vraag wat de politie leert van callcenters in de markt, zoals KPN en Ziggo. Zij kunnen hun klant niet in de kou laten staan en zij kunnen het ook niet maken om de wachttijden zo te laten oplopen. Wat gaat er op korte termijn gebeuren om mensen die gefrustreerd zijn afgehaakt, alsnog op te roepen om aangifte te doen van dingen die in hun directe omgeving zijn gebeurd?

Staatssecretaris **Dijkhoff**:
Voorzitter. De heer Van Veen snijdt terecht dit punt aan. Het is zeker niet het doel van de politie om de huidige situatie te behouden. Ik denk dat het voor mensen die dit vragenuur thuis volgen van belang is om te weten dat we het niet hebben over 112: we hebben het dus niet over de spoedlijn. Die is namelijk goed bereikbaar. We hebben het over 0900-8844, het nummer waarnaar je juist belt als er geen spoed is maar als je wel de politie nodig hebt.

De heer Van Veen verwijst naar het beeld dat in De Gelderlander wordt geschetst. Dat snap ik. Hij vraagt wat er precies aan de hand is. Laat ik vooropstellen dat de politieorganisatie zelf signalen had gekregen waaruit bleek dat er iets mis was en dat zij daarna zelf heeft gevraagd om te onderzoeken waardoor dit komt. Dat onderzoek is gaande. Versie 0.5 van dat onderzoeksrapport is in de pers beland. Laat ik nogmaals duidelijk maken dat de politie zelf een onderzoek heeft aangevraagd om te achterhalen wat de oorzaak is.

Het beeld dat daaruit rijst is tweeledig. Aan de ene kant heb je te maken met de reorganisatie bij de politieorganisatie als gevolg waarvan er enerzijds overbezetting is en anderzijds onderbezetting. Op 1 juli jl. zijn we een nieuwe fase ingegaan die inhoudt dat de vacaturestop is opgeheven en dat er aantrekkelijke middelen openstaan voor mensen om van plek te wisselen met als doel die onderbezetting weg te werken. Dat gaat nu dus lopen.

Aan de andere kant is het zo dat, als je besluit dat je tot een nieuw systeem wilt komen in plaats van allerlei verschillende systemen en je dat systeem invoert, je helaas te maken hebt met kinderziektes. Als een systeem opstart, gaat dat danig ten koste van de snelheid waarmee zaken van mensen aan de telefoon worden afgehandeld. Laat staan wat dit betekent voor de mensen die nog in de wacht staan.

Ik ben het met de heer Van Veen eens — de politie is het gelukkig ook zelf daarmee eens — dat we er alles aan moeten doen om dit zo snel mogelijk te verhelpen met als doel ervoor te zorgen dat mensen die deze lijn bellen, snel geholpen worden. De norm is dat er binnen twintig seconden wordt opgenomen. Daar blijven we naar streven.

De heer **Van Veen** (VVD):
De problemen zijn inderdaad al langer bekend. We hebben ook al wat ingezonden stukken en interne brieven daarover gelezen. Uit onderzoek blijkt dat veel mensen het werk van de politie wel sterk waarderen en dat de slachtofferhulp in Nederland bijzonder goed is georganiseerd. Het is dan ook van belang dat we ervoor zorgen dat elke tip en elke aangifte serieus genomen wordt. Professionals aan de telefoon weten over het algemeen goed genoeg of er sprake is van een acute noodsituatie of dat zij te maken hebben met lastige burgers.

Ik stelde net de vraag aan de staatssecretaris hoe wij er nu voor gaan zorgen dat mensen die in het proces uit frustratie zijn afgehaakt omdat ze bij die callcenters niet hun tip of aangifte kwijt konden, toch nog die tip bij de politie melden of dat zij alsnog aangifte doen.

Staatssecretaris **Dijkhoff**:
In algemene zin werkt de aandacht die we daar nu aan geven daar ook voor. Ik weet nu niet of het technisch mogelijk is om te zien welke personen afgehaakt zijn in het proces. Ik weet niet of er een log is en of er überhaupt mogelijkheden zijn om die mensen gericht te benaderen. Ik stel voor dat de minister dit meeneemt in de brief die hij aan de Kamer stuurt over aangiftebereidheid in algemene zin. Er zijn immers meer kanalen dan dit kanaal om ervoor te zorgen dat aangiftes en tips bij de politie terechtkomen.

De heer **Van Veen** (VVD):
Dan zou ik toch een wat duidelijkere toezegging willen vragen, zodat de Kamer geïnformeerd wordt over de oplossing die de politie gaat doorvoeren om slachtoffers en getuigen van verdachte omstandigheden of misdrijven te blijven uitdagen om zich te melden. Juist in deze tijden hebben we volgens mij alle ogen op straat nodig om Nederland nog veiliger te maken. Mijn laatste vraag aan de staatssecretaris is of hij die toezegging kan doen.

Staatssecretaris **Dijkhoff**:
De lijn bij dit specifieke dossier is dat wij de Kamer informeren over wat de politie gaat doen als het rapport over het onderzoek af is. Dan kan zij daarop reageren. Er ligt een toezegging om de informatie over de aangifte in bredere zin met de Kamer te delen. Daarbij zullen we hierop terugkomen.

Mevrouw **Van Toorenburg** (CDA):
Het lijkt een beetje alsof dit — oeps! — iedereen is overkomen, maar dat is natuurlijk niet zo. Waarom heeft dit kabinet er niet voor gezorgd dat het op orde was? Er komen ook geluiden van de politie dat zij het financieel niet kan oplossen. Wij vragen iedere keer aan het kabinet om ervoor te zorgen dat de politie de financiële ruimte heeft om haar taken te kunnen uitvoeren, maar uiteindelijk weigert het kabinet te leveren, nu ook weer op dit punt. Wanneer wordt het kabinet wakker dat je soms wat middelen nodig hebt? Of gaat hier nu de bezuiniging van 55 miljoen vallen?

Staatssecretaris **Dijkhoff**:
Ik heb er begrip voor dat mevrouw Van Toorenburg een standpunt dat zij toch al huldigt, koppelt aan dit onderwerp, maar op grond van het conceptrapport is niet meteen de link te leggen dat er een financieel probleem aan ten grondslag ligt. Er is wel sprake van een omvorming, waarbij je op sommige plekken onderbezetting hebt en op andere niet, en er is ook de introductie van een nieuw systeem. Natuurlijk is er altijd een budget waarbinnen het moet, maar er zit geen kortingsslag op. Het idee is dat je binnen dat budget de dienstverlening goed op orde kunt hebben. Het is nu ook zaak om dat zo te krijgen.

De **voorzitter**:
Dank u wel. Nee, mevrouw Van Toorenburg. Een procedurele opmerking?

Mevrouw **Van Toorenburg** (CDA):
Het is natuurlijk wel vervelend dat dit letterlijk in het rapport staat.

De **voorzitter**:
Nee.

Mevrouw **Van Toorenburg** (CDA):
Dan hebben we er een debat over.

De **voorzitter**:
Dan zijn wij aan het eind gekomen van dit mondelinge vragenuur.

De vergadering wordt van 14.57 uur tot 15.02 uur geschorst.